

Tartu Ülikool
Psühholoogia instituut

Kaisa Hunt

EKSPRESSIIVSES KIRJUTAMISES AVALDUVA EMOTSIONAALSE SÕNAVARA
NÄITAJAD VEEBINÕUSTAMISE KONTEKSTIS

Magistritöö

Juhendaja: Astra Schults

Läbiv pealkiri: Emotsionaalse sõnavara näitajad kirjavahetuses

Tartu 2016

KOKKUVÕTE

Uuriti 16 vabatahtliku ja 59 veebinõustamise teenusele pöörduja kirjavahetuses avalduvat üldist emotsioonisõnade protsenti kogu sõnade hulgast (EMOT) ja positiivsete sõnade protsenti emotsioonisõnadest (POS) ning nende näitajate omavahelisi seoseid, seost kirjavahetuse lõpetatusega ja emotsionaalsuse tasemega. Andmeanalüüsis ei tuvastatud seost vabatahtlike ja pöördujate emotsionaalse sõnavara näitajates. Ilmnesid statistilised olulised erinevused esimese ja viimase kirja keskmise POS näitaja osas lõpetatud kirjavahetuste ($t = -3,04_{(116)}, p < 0,005$) ja kõrge positiivse emotsionaalsusega kirjavahetuste puhul ($t = -5,82_{(14)}, p < 0,001$), ent mitte lõpetamata kirjavahetuste ega madala positiivse emotsionaalsusega kirjavahetuste puhul. EMOT näitaja osas esines erinevus vaid siis, kui analüüsiti kõrge positiivse emotsionaalsusega kirjavahetusi ($t = -2,37_{(14)}, p < 0,01$). EMOT näitaja osas osutus ootamatuks leid, et madala positiivse emotsionaalsusega kirjavahetuste grupis oli näitaja suund negatiivne nii, et esimeses kirjas oli see kõrgem kui vahepeelses ja viimases kirjas, mis erines kõrge positiivse emotsionaalsusega grupis, kus näitaja suurenes pärast esimest ja vahepealset kirja.

Märksõnad: ekspressiivne kirjutamine, emotsionaalne sõnavara, veebinõustamine, vaimne tervis, sotsiaalne toetus.

ABSTRACT

INDICATORS OF EMOTIONAL LANGUAGE IN EXPRESSIVE WRITING IN THE CONTEXT OF WEB-COUNSELLING

The paper examined the mean differences of the percentage of emotion words computed from total words written (EMOT) and the percentage of positive emotion words computed from total emotion words written (POS) in e-mails of 16 volunteers and 59 approachers at a web-counselling service and the indicators' association with each other, with whether or not the correspondence had ended and with the level of emotionality. There was no correlation found between the emotion word percentages between the volunteers and approachers. There were statistically significant differences between the POS indicator of the first and last letter in the following groups: 1) the group with completed correspondence ($t = -3,04_{(116)}, p < 0,005$) and the group with generally many positive words ($t = -5,82_{(14)}, p < 0,001$). There was no difference in POS indicator in unfinished correspondence group and the group with generally less positive words. EMOT indicator shows change only in the group with generally many positive words ($t = -2,37_{(14)}, p < 0,01$). A fascinating find was the negative direction of the EMOT indicator in the group with generally less positive words (meaning more emotion words in the first and in-between letter than the last) which was the opposite of the many-worded group where the indicator was lower in the first and in-between letter and higher in the last.

Key words: expressive writing, emotional language, web-counselling, mental health, social support.

SISSEJUHATUS

Käesolev töö uurib emotsionaalse sõnavara kasutamist kirjavahetustes veebinõustamise näitel. Emotsionaalse sõnavara all pean silmas lähtuvalt Pajupuu (2012) definitsioonist sõnakasutust, milles väljendub emotsionaalsus valentsi (positiivne/negatiivne) dimensioonidel. Siin töös on veebinõustamine defineeritud kui tegevus, mille eesmärk on toetada pöördujate vaimse tervise seisundi paranemist kasutades sotsiaalse toetuse ja lihtsamate nõustamistehnikate rakendamist läbi internetipõhise kirjavahetuse. Valimina kasutan veebinõustamise portaali MTÜ Lahendus.net kasutajate ja nõustajate kirjavahetusi, kuna teenus täidab enim kirjanduses välja toodud nõudeid kvaliteetse veebinõustamise kohta (nt. lisanduv väljaõpe, turvaline andmete hoiustamine, informeerimine teenuse konfidentsiaalsuse ja protseduuri kohta kodulehel ja esimeses kirjas, regulaarne kvaliteedikontroll professionaalide käe all) (Ragusea & VandeCreek, 2003; Alleman, 2012).

Portaali sihtgrupp on kuni 26-aastased noored ning nõustajad on vabatahtlikena psühholoogiaüliõpilased, kes on valitud tööintervjuud kasutades, kus on kriteeriumiks psühholoogia eriala õppimine atesteeritud õppekavaga ülikoolis, vähemalt 10 EAP mahus nõustamisega seotud ainete läbimine ja proovikirjale edukalt vastamine. Lisaks on vabatahtlikud alates 2014. a. läbinud veebinõustamise spetsiifikale keskenduva koolituse, kus harjutatakse baasnõustamistehnikaid kirja teel kasutama (nt avatud küsimusi sõnastama, sisukalt ümbersõnastama, pöörduja ja oma tundeid peegeldama, kokkuvõtteid tegema, juhtumit kontseptualiseerima jne). Teenus on tasuta ja anonüümne. Pöördujad leiavad portaali näiteks vaimse tervise abi kohta infot pakkuvatelt veebilehekülgedelt (www.enesetunne.ee, www.peaasi.ee) ning neid iseloomustab see, et nad soovivad leida lahendust enda või oma lähedase murele. Mured varieeruvad muuhulgas selle alusel, kui konkreetset nõu soovitakse (nt kuhu pöörduda oma piirkonnas või millist otsust vastu võtta suhtes lähedasega), kui tõsine on olukord (nt kuivõrd tegu on potentsiaalselt diagnoositava juhtumiga) ja kui kaua kirjavahetus kestab (nt katkevad mõned kirjavahetused enne murele lahenduse leidmist paari kirja järel ning mõned kirjavahetused kestavad üle aasta).

Emotsionaalne sõnavara näost-näkku suhtlemisel

Endast tervikliku arusaama kujundamisel on oluline see, mida me enda kohta räägime. Oma mõtete, tunnete, arvamuste jne väljendamine tugevdab nende assimileerumist meie *mina-pildiga* (Davis, 1999). Arusaadava narratiivi loomine on aluseks sotsiaalsele

kohanemisele ja lastel, kelle narratiivid sisaldavad teisi inimesi positiivses valguses kajastavaid sõnu (nt „kaitsev ja armastav ema“), esineb vähem käitumisprobleeme, kui neil, kelle narratiivid näitavad teisi negatiivses valguses (Favez, Roten, Stern, & Bonvin, 2003). Enesekohase narratiivi alla kuuluvad nii autobiograafilised mälestused ehk milliseid enda kohta käivaid mälestusi me väljendame kui ka kõne väiksemad elemendid nagu sõnavara ehk milliseid sõnu kasutame endast ja teistest rääkides. Emotsionaalse sõnavara alla kuuluvad nii konkreetset emotsiooni väljendavad sõnad (*rõõmus, kurb, vihane* jne) kui ka emotsionaalset seisundit väljendavad lausungid (*see on kohutavalt nõme, ma ei suuda seda välja kannatada, olen sulle nii väga tänulik* jne). Olenevalt uurijate rõhuasetusest on uuringutes kasutatud diskreetseid emotsioone (rõõm, kurbus, viha jne) kui ka dimensionaalseid (nt valentsi alusel positiivsed ja negatiivsed) (Pajupuu, 2012). Siin töös on valitud valentsi dimensioon, kuna see annab parema võimaluse tuvastada kõik sõnad, mis potentsiaalselt lugejat mõjutavad. Kuna emotsionaalsuse väljendamise tuvastamine on seotud kontekstuaalsete vihjetega, siis ainult diskreetseid emotsioone kodeerides on seatud nii range uurimistingimus, et tulemus ei pruugi ilmnedagi, kuigi see siiski potentsiaalselt olemas on.

Mitmed uurimused on tõestanud emotsioonide väljendamise kasulikkust. Enese kohta käivate väidete suunamine selliselt, et need sisaldaksid rohkem positiivseid või neutraalseid kui negatiivseid emotsioone on osutunud kasulikuks võtteks vaimse tervise seisundi parandamisel rinnavähi diagnoosiga naistel (Han et al., 2008). Emotsioonide väljendamist üldiselt peetakse kasulikuks empaatilise arendamisel (Dasgupta & Charon, 2004) ning parameedikute valimi näitel on tulnud välja, et pingelise töökoha puhul aitab emotsioonide väljendamine sõnastamise teel saada aimu parameedikute toimetuleku tasemest (mida enam nad emotsioone väljendavad, seda parem on toimetulek) (Halpern, Maunder, Schwartz, & Gurevich, 2012). Emotsioonide sõnastamist on isegi seostatud töökohal efektiivsemalt eesmärkidele jõudmisega (Wong, Tschan, Messerli, & Semmer, 2013). Lisaks on tõendatud, et negatiivse tundeelamuse sõnastamine vähendab amügdala ja teiste limbiliste alade reageerivust emotsionaalselt negatiivsetele stiimulitele, mis tähendab, et inimesel on kergem taluda olukorda, kus tal need tunded tekivad (Lieberman et al., 2007). Enda emotsioonidele tähelepanu pööramine, nende märkamine, üles märkimine ja tõlgendamine on osa teaduspõhistest teraapiatest (nt kognitiiv-käitumuslikust teraapiast (KKT)) (Whelton, 2004).

Emotsionaalset sõnavara on Eestis veel vähe uuritud ning peamiselt on seda tehtud pigem lingvistilise kui psühholoogilise rõhuasetusega. On leitud, millised on kõige loomulikumalt esile kerkivad sõnad, kui paluda emotsioone nimetada (nt *viha, armastus,*

rõõm, kurbus) (Vainik, 2002) ning kirjeldatud, et isiklikuma sisuga tekstis on parem tuvastada afektikalduvusega sõnu (Vainik, 2012). On uuritud, kuidas avalduvad emotsioonid käeväljendites (nt *käsi hõõruma, rusikaga vastu rinda taguma*) (Vainik, 2010) ja on leitud, et liikumine ja emotsioon (*motion and emotion*) esinevad koos isikuomadustele viitavate terminite puhul (nt *hüperaktiivne, flegmaatiline*) (Vainik, Kirt, & Orav, 2010).

Arengupsühholoogia raames on Eestis uuritud eelkooliealiste laste soolisi erinevusi emotsionaalsete autobiograafiliste narratiivide puhul ja leitud, et erinevusi ei olnud (Hunt, 2011), pööratud tähelepanu väikelapse sõnavara arengu individuaalsetele aspektidele ja leitud, et laste sõnavara suurus kahel varasemal mõõtmiskorral ennustab kolmanda mõõtmiskorra tulemusi (Urm, 2012), ja uuritud Eesti noorte loovkirjutiste sõnavara ja selle hindamist, mille tulemusena on teada, et sõnavara eristab eri vanuses lapsi, ent seostub hindega vaid osati (Põlda, Uusen, & Kerge, 2014). Mujal on näidatud, et emotsionaalse sõnavara väljendamine on pigem individuaalne ja püsib sarnasena erinevates olukordades erinevatel aegadel (Pennebaker, 1999), aga ka seda, et muutused väljenduses võivad olla seotud muutustega psühholoogilises seisundis (nt *insight* sõnade kasutamine oli positiivses korrelatsioonis füüsilise tervise paranemisega) (Pennebaker, 1997a). On näidatud ka seda, et kuigi emotsionaalse sõnavara väljendamisel on inimestel oma individuaalne stiil, siis on võimalik selle sõnavara kogust kindlates olukordades juhendamisega suurendada (nt kui on eesmärk parandada empaatilist kontakti kahe inimese vahel) (Razavi et al, 2002).

Seni pole Eestis uuritud emotsionaalse sõnavara arengut juhitud protsessis, mille üks osapool on ise teadlikult emotsionaalse sõnavara esilekutsuja. Just teadlik juhitud olukord võib osutada kõige rohkem kasu toovaks pöördujale, eeldusel, et juhitud protsessis ilmneb emotsionaalse sõnavara suurenemine enam kui mittejuhitud protsessis. Stanton ja Low (2012) tõid välja, et see, kas emotsioonide väljendaja saab sellest mingit kasu, võib olla mõjutatud a) sellest, kui palju kontrolli on neil selle situatsiooni üle, mis neis emotsioone tekitab, b) kui tavapärane on nende jaoks stressiolukorras emotsioonide väljendamine, ning c) kui positiivselt võetakse emotsiooniväljendus teise osapoole poolt vastu. Kasu võib oleneda sellestki, missuguse kiindumisstiiliga on inimene (Stroebe, Schut, & Stroebe, 2006). Nimelt olevat kasu just neil, kel on mitteturvaline kiindumisstiil, kuna turvalise kiindumisstiiliga inimesed juba nagunii jagavad oma emotsioone teistega. Sellest tulenevalt emotsioonide jagamise kui strateegia tutvustamine turvalise kiindumisstiiliga inimestele ei laienda nende probleemilahendusstrateegiate hulka, sest ei erine piisavalt nende tavapärasest toimimisest stressirikas olukorras. Ent siiski näidati, et neil, kel on turvaline kiindumisstiil, on

strateegiast kasu juhul, kui emotsioone tekitas selline sündmus, mille puhul inimesed ei tunne, et saavad seda oma lähedastega jagada (piinlikud, traumatiseerivad või muul moel ekstreemsed olukorrad).

Kirjutamine

Kirjutatud kõne mõjutab sõnavara kasutamist sõltuvalt sellest, mis eesmärgil kirjutatakse. Kui nõustamisprotsessi puhul on tavaliselt tegu sünkroonse verbaalse suhtlemisega, siis internetipõhine teenus võib olla nii sünkroonne (nt skype või *chat* formaat) kui asünkroonne (nt *e-mailide* vahetamine kokkulepitud aja järel). Kui kirjutame kellelegi, keda näeme autoriteedina, seame sõnu tõenäoliselt hoolsamini, võrreldes pikaajalisele sõbrale kirjutamisega. Sarnaselt on erinevusi sünkroonse ja asünkroonse kirjavahetuse puhul, kus enamasti *chat*'is väljendatu on lühem ja saab teiselt osapoolelt pidevat tagasisidet meenutades loomulikkum vestlust rohkem kui *e-mail*, mis järgib tavalise kirja struktuuri.

Töös on juba välja toodud, et emotsionaalse kogemuse jagamine on kasulik. Oma emotsionaalsetest kogemustest kirjutamise kasu tõi uurimisteemaks Pennebaker (1997b), kui ta näitas, et see seostub subjektiivse rahulolu suurenemisega, tervise ja tuju paranemisega ja üldise distressi vähenemisega. Inimeste sõnakasutus võib olla mõjutatud mitmetest teguritest, ent on leitud, et teatud sõnavara kasutamise muster ei ole mitte ainult omane konkreetsele inimesele, vaid ka tema psühholoogilisele seisundile (Pennebaker, 1997a). Hiljem lisandunud uurimused on näidanud, et ekspressiivne kirjutamine mõjub stressi vähendavalt nende puhul, kes kasutavad optimistlikke ja tulevikku vaatavaid sõnu (Mackenzie, Wiprzycka, Hasher, & Goldstein, 2008). Inimese emotsionaalse sõnavara suurendamine aitab kaasa tema eneseväljendusoskusele distressiolukorras ning soodustab tema ja teiste vahelist mõistmist (Seider, Hirschberger, Nelson, & Levenson, 2009). Lisaks on näidatud, et emotsioonide kirjalikult väljendamine mõjub stressi leevendavalt meeste puhul, kes tavaolukorras emotsioone ei väljenda (Wong ja Rochlen, 2009).

On leitud, et asünkroonne kirja teel terapeutiliste võtete kasutamine toob endaga kaasa näiteks söömishäiretega patsientidel sümptomite vähenemise (Robinson & Serfaty, 2008). Lisaks on kirjeldatud, et kuigi meeleolu paranemise seisukohalt annab positiivse tulemuse ka ainult endale ilma juhendusega kirjutamine, siis paremaid tulemusi annab juhendatud kirjutamine, kus kirjutatut näeb teine inimene (teised inimesed) (Boniel-Nissim & Barak, 2013). Ühe metanalüüsi tulemusena on leitud, et üldistatud ärevushäire puhul on internetipõhine kirjalik sekkumine efektiivsem kui platseebo või sekkumise puudumine (Richards,

Richardson, Timulak, & McElvaney, 2015). Need leiud on kooskõlas ka Oxfordi tervisepsühholoogia käsiraamatus (Pennebaker & Chung, 2011) avaldatud peatükiga, mis koondab mitmed vaatepunktid ja uurimused tõendamaks, et stressirikast sündmusest kirjutamine toob endaga kaasa positiivse muutuse nii vaimses kui füüsilises tervises pigem kui neutraalsel teemal kirjutamine. Lisaks jõuab madala intensiivsusega sekkumine (internetiteenus) rohkemate inimesteni odavamalt kui kõrge intensiivsusega (näost-näkku teraapiateenus). Eriti just noorte jaoks on tihti internet esimene koht, kust nad otsivad infot ükskõik millise küsimuse kohta. See on neile oluline vahend, kuna pakub anonüümsust ja võimaldab leida teisi inimesi, kel on nendega sarnased mured. Internet jõustab neid viisidel, mida nad oma internetivälises elus ei näe. Nad saavad seal rääkida julgemalt teemadest, mis neil muidu piinlikkust tekitavad ning otsida abi (Webb, Burns, & Collin, 2008).

Baikie ja Wilhelm (2005) uurimus näitas, et emotsionaalsetest sündmustest kirjutamine toob endaga kaasa nii füüsilise kui vaimse tervise paranemise nii kliinilises kui mittekliinilises valimis. Wright'i (2002) poolt tehtud meta-analüüs, mis käsitles veebinõustamise kontekstis emotsioonidest kirjutamist, kirjeldas kaasuvaid kasutegureid, mis ilmsid mitmetes uuringutes, nt kliendi suurem kontroll protsessi üle, privaatsus, eduelamuste säilitamine kirjalikult, efektiivsema supervisiooni võimalus jm. Suurenenud anonüümsus ja kliendi kontroll protsessi üle, sh selle üle, millal ta sellest lahkub, teeb aga uurija seisukohast raskemaks selle uurimise, kas sekkumisejärgsed kasud tulenevad sekkumise efektiivsusest või mõnest muust muutujast.

Sotsiaalne toetus

Veebinõustamine kogu maailmas on veel suhteliselt uus lähenemine, mistõttu üldiselt kokkulepitud reeglid selle defineerimise osas puuduvad. Oma töös võtan seisukoha, et minu uuritud internetipõhine kirjavahetus klientidega ühendab sotsiaalse toetuse elemendid lihtsamate nõustamistehnikate kasutamisega. Selleks, et mõista, mis lisakasu on veebinõustamisel, tuleb vaadata, mida mõistetakse praegu sotsiaalse toetuse all.

Sotsiaalse toetuse all mõistetakse erinevate uurijate poolt erinevaid tegevusi. Barrera ja Ainlay (1983) tehtud empiiriline uurimus jagas sotsiaalse toetuse kuude kategooriasse: 1) materiaalne abi (nt raha), 2) käitumuslik abi (nt abi puude lõhkumisel), 3) intiimne interaktsioon (nt ära kuulamine, hoolimine, arusaamine), 4) juhtimine (nt info või nõu andmine), 5) tagasiside (nt teisele tema tegevuse tagasisidestamine) ja 6) positiivne läbikäimine (nt koos aja veetmine lõbu eesmärgil). Yao, Zheng ja Fan (2015) 30 aastat

hilisemas uurimuses on küll mõned kategooriad liitnud ja teisi muutnud, ent konsensus puudub endiselt. Selles töös juhindun siiski Yao, Zheng ja Fan'i neljast sotsiaalse toetuse kategooriast: 1) emotsionaalne (hoolivuse näitamine, rõõmude ja murede jagamine), 2) informatiivne (uue teabe jagamine, suunamine uute infoallikate poole), 3) instrumentaalne (praktiliste ressurssidega aitamine) ja 4) kaaslaseks olemine (gruppides toimuv toetus). Need neli kategooriat ühendavad erinevad tegevused kompaktselt ning on sarnased varasemate artiklitega, kus sotsiaalse toetuse osadena nähakse emotsionaalset, informatiivset, instrumentaalset ja kinnitavat osa (Langford, Bowsher, Maloney, & Lillis, 1997)

Olgugi, et enim „käega katsutavat“ kasu võib olla abiotsijal uute toimetulekutehnikate õppimisest, siis kõige rohkem tunnetatud kasu annab neile emotsionaalne tugi. Emotsionaalse toe osadeks on hoolimine, empaatilisus, armastus ja usaldus (Langford et al., 1997). Kuna sotsiaalse toe andmine toimub mitte ainult formaalsetes situatsioonides (foorumid või tugigrupid) vaid ka igapäeva elus märkamatult, siis sõltuvalt olukorrast ja abiandmise platvormist toimub emotsionaalse toe väljendamine erinevas määras. Näiteks teise inimese kallistamine või sõnaliselt armastuse avaldamine on sobilik emotsionaalse toe avaldamine sõprade vahel, ent võib mõjuda kohatuna tugigrupis võõraste vahel. Emotsionaalse toe teadlik kasutamine on enamikel juhtudel osa nõustamisest. Seega ei erine internetinõustamine selle poolest, et on sobilik olla empaatiline ja väljendada, et usaldusel nõustaja vastu on alust. Armastuse ja hoolivuse väljendamine peab aga toimuma ettevaatlikult kooskõlas erialase eetika ja sobiliku sõnakasutusega. Kindlasti on emotsionaalse toe oluline osa aktsepteerimise väljendamine, mis omakorda ühtib ka sotsiaalse toetuse kinnitava osaga. Seda saab näiteks teha kliendile sõnastades, et tema mure on piisavalt oluline ja et nõustaja ei mõista hukka tema tehtud valikuid.

Instrumentaalse toe all mõistetakse sotsiaalse toetuse puhul konkreetse abi andmist. Nõustamise (sh internetinõustamise) kontekstis ei ole kooskõlas töö iseloomuga otseste nõuannete andmine selle suhtes, mida klient peaks tegema, mistõttu informatiivse ja instrumentaalse eristavad piirid on pigem hägused. Informatiivse toe all mõistame kliendile lisanduvate tugimeetmete soovitamist teiste spetsialistide näol, raamatutele ja artiklitele viitamist, näost näkku psühholoogilise abi võimaluste tutvustamist läbi andmebaasidele viitamise või otseste pöördumissoovituste.

On näidatud, et sotsiaalne toetus toob endaga kaasa parema vaimse tervise seisundi (Langford et al., 1997). Selle alla kuuluvad paranenud toimetulekustrateegiad, vähenenud

depressioon, suurenenud enesetõhususe tunne stressiolukorras, väärtuslikkuse tunne, eluga rahulolu jne. Lisaks soodustab sotsiaalne tugi planeerimisoskuse arenemist, alternatiivide kaalumist, emotsioonide reguleerimist ja järjepidevat probleemide lahendamist (Wills & Bantum, 2012). On leitud, et positiivsed sotsiaalsed kogemused olid negatiivselt korreleeritud ravile eelnevate sümptomite tugevusega ning emotsionaalse ja informatiivse toe andmine olid positiivselt korreleeritud ravivastusega (*treatment response*). Sellest tulenevalt saab sotsiaalset toetust vaadata kui sümptomite tugevuse prediktorit ja ravivastuse prediktorit (Price, Gros, Strachan, Ruggiero, & Acierno, 2011).

Sotsiaalse toetuse olulisus avaldub veel näiteks sündmustele tähenduse omistamisega seotud olukordades (*meaning-making*), mis on oluline osa inimese psühholoogilisest toimetulekumehhanismist. Internetinõustaja roll on tagasi peegeldada kliendi kirjelduste põhjal mõtlemises esinevaid vastuolusid, tuua esile alternatiivseid seletusi ja lahendusi. Selle läbi õpetab ta kliendile konkreetse olukorra näitel, kuidas seda üldiselt teha saab (Wills & Bantum, 2012). Oskuste kinnistamisel saab klient neid iseseisvalt kasutada ka tulevaste probleemolukordade puhul. Sotsiaalse toe olemasolu aitab kaasa enesekontrolli arenemisele nii käitumuslikult (kindel tegevuslik rutiin) kui emotsionaalselt (positiivse mõtte leidmine rasketes situatsioonides).

Yao, Zheng ja Fan'i (2015) uuring viitas sellele, et kõige tulemuslikum viis kellelegi sotsiaalset tuge pakkuda nii, et see avaldaks positiivset mõju tema psühholoogilisele seisundile, on teha seda emotsionaalset tuge pakkudes.

Internetipõhine nõustamine

Lahendus.net'i vabatahtlike väljaõppes pööratakse tähelepanu sellele, et pakutav emotsionaalne toetus kirjavahetuses välja paistaks. See saavutatakse hoolika sõnastamise abil, kusjuures tööd alustavate vabatahtlike kirjavahetused vaatab alati üle kogemustega juhendaja. Selle abil saavutatakse kliendi ja vabatahtliku vahelise nõustamissuhte loomine ja arenemine. Mis eristab seda sotsiaalsest toetusest, on vabatahtlike taust psühholoogia eriala õppes, regulaarsed grupisupervisioonid kliiniliste psühholoogide käe all, organisatsioonisesed enesetäienduse koolitused, ettevalmistus reageerida kriisiolukorras jms. Neid tunnuseid on kvaliteetsele internetinõustamisele viitavad indikaatorid (Ragusea & VandeCreek, 2003; Alleman, 2012).

Nad kasutavad nõustamisele omaseid suhtlemistehnikaid (normaliseerimine, jõustamine, avatud küsimused toetusvõrgustiku ja emotsionaalse seisundi kohta, ümbersõnastamine jne) ja vajadusel suunavad kliendi sobivamate teenuste poole. Vajadus suunamise järele ilmneb, kui kliendi kirjas esineb suitsidaalseid kalduvusi ja/või on tegu potentsiaalselt diagnoositava juhtumiga. Need tegevused lähevad Mo ja Coulson'i (2008) käsitluse alusel sotsiaalse toetuse informatsiooni jagamise kategooria, emotsionaalse kategooria ja austuse kategooria alla.

Kuidas uurida tõhusust?

Eelnevast kirjandusest saab järeldada, et emotsionaalne sõnavara võib muutuda nõustamisprotsessi käigus, seda on võimalik teadlikult mõjutada ning seda muutust saab seostada tervenemisega. Üks viis, kuidas varem on ekspressiivse kirjutamise mõju mõõdetud, on tuvastades tervisenäitajad enne sekkumist (enesekohased küsimustikud koos füsioloogiliste mõõtmistega) ning pärast sekkumist (Pennebaker, 1999). Internetipõhise lähenemise efektiivsuse uurimine toob aga endaga kaasa raskusi. On vähe kontrolli pöördujat mõjutavate tegurite üle ning inimese füüsiliste näitajate mõõtmine on raskendatud. Kuigi on ka teoreetiline võimalus küsida otsest tagasisidet („Kas oli abi?“), siis ei pruugi inimese enda taju olla parimaks indikaatoriks ning tagasiside saamine on mõjutatud muuhulgas ka sotsiaalselt soovitatavast vastamisest (van de Mortel, 2008).

Emotsionaalse sõnavara uurimine nõustamise kontekstis on mõistlik, kui võrd enamikel juhtudel on kohtumise sisu vestlus. Varasemalt on uuritud teraapia sessioonide transkriptsioone vestluse, diskursuse või narratiivide analüüsi metodoloogiaga (McLeod, 2001). Nende meetodite puhul on aga võimalus kasutada korraga üsna väikest valimit kuna tegu on kvalitatiivse analüüsiga. Samuti võtab sellisel tasandil lausungite analüüsimine oluliselt rohkem aega. Tänu varasematele uurimustele on ilmnunud mõned tunnused sõnavaras, mis viitavad, et muutus võib olla toimunud. Näiteks on inglise keelt kõneleva valimi peal kasutatud LIWC (*Linguistic Inquiry and Word Count*) programmi, mis leiab tekstis emotsionaalsusega seotud sõnad ning on leitud, et mida rohkem kasutati oma kirjas positiivseid emotsioonisõnu, seda paremad olid kirjutada tervisenäitajad (Pennebaker & Francis, 1996).

Käesoleva töö eesmärk on analüüsida interneti keskkonnas toimuvat nõustavat kirjavahetust, mida iseloomustab see, et üks osapool (edaspidi pöörduja) pöördub murega ning teine osapool (edaspidi vabatahtlik) vastab kirjadele arendades vestlust pöörduja mure

üle ning juhtides pöördumat lahenduse poole. Selle juhtimise üks osa on emotsioonide mudeldamine sõnavaras ning pöördumata ärgitamine oma emotsioone kirjeldama. Uurimuse abil loodan ma tuvastada seaduspärasusi sõnavaras, mis võivad viidata psühholoogilise seisundi paranemisele. Tegu on eksploratiivse uurimisega, kus kasutan pöördumata valimi grupeerimist *top-bottom* viisil etteantud tunnuse (lõpetatuse) abil, kui ka *bottom-up* viisil (vrdl Bauer, Goldfield & Reznick, 2002).

Hüpoteesid

- 1) Vabatahtliku emotsionaalse sõnavara hulk ja pöördumata emotsionaalse sõnavara hulk on positiivselt korreleeritud.

Varasemates uuringutes on välja toodud, et juhendatud kirjutamisest on rohkem kasu kui mitte-juhendatud kirjutamisest (Boniel-Nissim & Barak, 2013). Kuna on näidatud, et sõnakasutust on võimalik mudeldada (Ravazi et al., 2002) eeldan, et vabatahtliku sõnakasutus emotsioonide väljendamisel on seotud sellega, kui palju emotsioonisõnu kasutab pöördumata.

- 2) Pöördumata emotsionaalse sõnavara hulk suureneb kirjavahetuse käigus.

Varasemates uuringutes on ilmnenu, et ekspressiivse kirjutamise käigus suureneb emotsioonisõnade hulk (Seider et al., 2009).

- 3) Pöördumata emotsionaalses sõnavaras suureneb kirjavahetuse käigus positiivsete sõnade osakaal.

Hüpoteesi kinnitamine oleks kooskõlas Pennebaker ja Francis (1996) uurimisega eeldusel, et kirjavahetus on abistav meede.

- 4) Muutused pöördumata sõnavaras on seotud kirjavahetuse lõpetatusega.

Kirjavahetuse sõnastatud eduka lõpuni jõudmine võib olla üks indikaator sellest, et pöördumata vaimse tervise näitajad on kirjavahetuse jooksul paranenu. Seega on ootuspärane näha, et need, kelle kirjavahetus jõuab lõpuni, erinevad neist, kes ei jõua. See annab võimaluse tõmmata paralleele varasemate uurimustega, kus on näidatud ekspressiivse kirjutamise kasusid (Pennebaker & Francis, 1996).

MEETOD

Valim

Töö valimisse kuulub 75 inimest MTÜ Lahendus.net'i kasutajate hulgast, kes jagunevad 16 vabatahtlikuks ja 59 pöördujaks.

Vabatahtlikud

Vabatahtlikud on psühholoogiat vähemalt bakalaureusetasemel õppivad või õppinud tudengid. Vabatahtlike valimisse kaasamisel oli kriteeriumiks, et nad olid läbinud nõustamisoskuste kirja teel kasutamise koolituse või olid selle koolituse koostamisega seotud. Igal vabatahtlikul oli vähemalt üks pöörduja (kolmel juhul) ja maksimaalselt oli ühel vabatahtlikult kaheksa pöördujat (ühel juhul).

Pöördujad

Pöördujad on eesti keelt kõnelevad inimesed, kes kasutavad MTÜ Lahendus.net poolt pakutavat veebinõustamisteenust. Kõik pöördujad olid vähemalt ühe vabatahtlikuga vahetanud vähemalt 6 kirja (3 kirja mõlemalt) ja mitte enam kui 50 kirja. Pöördujate vanust ei saa täpselt kindlaks teha, ent kui vaadata teenusepakkuja statistikat selle ajavahemiku kohta, kus kirjad kirjutatud olid, siis enim liitus pöördujaid, kelle vanus jäi vahemikku 17-25 ning nende järel pöördujaid, kelle vanus jäi vahemikku 26-35. Varem on näidatud, et vanus ei avalda mõju positiivsete või negatiivsete sõnade proportsioonile kõikide sõnade hulgas (Schrauf & Sanches, 2004).

Kirjavahetus

Valimisse kuulusid kõik kirjavahetused, mis valimisse kuuluvatel vabatahtlikel oma pöördujatega olid olnud ja mis vastasid kirjavahetuse pikkuse kriteeriumile. Kirjavahetuste kõige lühemas kirjas oli 6 sõna ning kõige pikemas 1388 sõna. Igale kirjavahetusele oli varasemalt vabatahtlike poolt määratud kuni 3 pöördumiskategooriat. Kokku oli 16 erinevat pöördumispõhjust, neist enim esinenud olid paarisuhteprobleemid (14), pereprobleemid (13), meeleoluhäired (12) ja enesehinnanguga seotud mured (10). Vabatahtlike poolt kasutusel olevate kategooriate nimekiri on ära toodud Lisas 1.

Andmete päritolu

Uurimuse andmed pärinevad veebinõustamisportaali MTÜ Lahendus.net kasutajate kirjavahetustest ning on kodeeritud autori poolt. Andmetele ligipääs oli autoril olemas

organisatsiooniga seotuse tõttu. MTÜ Lahendus.net teenust tutvustava teksti osana on ära toodud, et portaali kirjavahetusi võib kasutada isikustamata kujul teadustöö tegemisel. Andmed koguti perioodil september-detsember 2015 (viimane kirjavahetus salvestati 15.12.2015).

Kodeerimine

Tuvastamaks emotsionaalse mõjuga sõnu, kasutati Eesti Keele Instituudi, emotsioonidetektor (http://peeter.eki.ee:5000/valence) leksikonipõhist hinnangut. Näide hinnangu analüüsist Lisas 2. Esialgne andmetöötlus toimus programmis Excel ning seejärel programmis SPSS 20.0.

Andmeid analüüsiti lähtuvalt neljast aspektist:

1) emotsionaalse sõnavara kasutamine

Selle aspekti all koguti kõik sõnad, mis vastavalt emotsioonidetektorile omasid emotsionaalset laadungit (nt *parim, normaalne, valesti, muret, usaldan, ei meeldinud*). Emotsionaalse sõnavara hulka ei arvatud ekstreemseteks hinnatud sõnu (*kuradi, raisk*). Muutujana kasutati emotsionaalse sõnavara protsenti kogu sõnavarast selleks, et võrdsustada pikemaid ja lühemaid kirjavahetusi.

2) emotsionaalse sõnavara valents

Emotsionaalset sõnavara analüüsiti lähtuvalt sellest, kas see oli vastavalt emotsioonidetektorile 1) positiivne (nt *sõbralt, usaldan, rahule*) või 2) negatiivne (nt *ei taha, muret, rikkuda, viga*). Muutujana kasutati analüüsis positiivse sõnavara protsenti kogu emotsionaalsest sõnavarast.

3) kirja järjekorranumber

Selleks, et teha järeldusi kirjavahetuse käigus toimunud muutuste kohta, jagati kirjavahetus kolmeks osaks ning analüüsiti esimese, vahepealse ja viimase kirja andmeid. Vahepealne kiri võeti lähtuvalt mediaanist (paarisarvulise kirjavahetuse puhul kord vasakult, kord paremalt).

4) kirjavahetuse lõpetatus

Peamised analüüsid viidi läbi pöördujate kirjavahetustega, mis algselt jagunesid kahte gruppi: lõpetatud ehk n-ö. lahenduse leidnud kirjavahetused (20) ja lõpetamata kirjavahetused

(39). Kirjavahetuse lõpetamist pöörduja poolt sõnastatuna kasutati indikaatorina selle kohta, kas pöörduja sai teenuse kasutamisest abi. Juhul kui pöörduja lõpetas teenuse viidates sellele, et ta ei saanud abi (nt sõnastades, et kirjade kirjutamine raiskab tema aega vms), kodeeriti kirjavahetus lõpetamataks.

TULEMUSED

Vabatahtliku emotsionaalse sõnavara seos pöörduja emotsionaalse sõnavara näitajatega

Uurisin järgmisi sõnavara näitajaid: emotsioonisõnade protsent kogu kirjavahetuses kasutatud sõnade arvust (edaspidi EMOT) ja positiivsete sõnade osakaalu protsent emotsioonisõnade kogusummast (edaspidi POS) (Tabel 1).

Tabel 1. Valimi sõnavara näitajate kirjeldavad andmed

	Kiri	EMOT			POS		
		M (SD)	Min	Max	M (SD)	Min	Max
Vabatahtlik N = 16	Kõik	9,9 (1,2)	7,8	11,7	53,6 (6,7)	43,0	67,1
Pöörduja N = 59	Kõik	10,1 (1,8)	5,3	15,6	36,1 (9,8)	10,8	57,1
	Esimene	11,3 (4,1)	3,0	26,0	30,6 (18,0)	0,00	100
	Vahepealne	9,8 (2,5)	2,9	15,0	37,7 (18,2)	0,00	100
	Viimane	11,4 (5,1)	2,0	33,3	43,3 (26,8)	0,00	100

Keskmete võrdlemine t-testiga andis informatsiooni, et vabatahtlike ja pöördujate sõnavara erineb POS näitaja suhtes ($t = 6,7_{73}$, $p < 0,001$), ent mitte EMOT suhtes ($t = -0,41_{73}$, $p = 0,684$). Tulemused vastavad intuiitsele eeldusele, et vabatahtlikud kasutavad oma tekstis rohkem positiivseid emotsioone kui pöördujad, ent ei kinnita seda, et vabatahtlikud ja pöördujad üldise emotsionaalse väljenduse poolest erineksid.

Testimaks hüpoteesi vabatahtliku ja pöörduja emotsioonisõnade protsendi korreleeritusest, viisin läbi Pearsoni korrelatsioonianalüüsi, mis ei tuvastanud korrelatsioone

vabatahtlike ja pöördujate kõikide kirjade näitajate vahel. See kuivõrd palju kasutas vabatahtlik üldiselt POS või EMOT oma kirjades ei olnud seotud sellega, kui palju kasutas üldiselt POS või EMOT kõne oma kirjades pöörduja. Andmeanalüüsi tulemustele tuginedes saab väita, et vabatahtlike emotsionaalse sõnavara näitajad ei ole korrelatsioonis ei pöörduja kogu kirjavahetuse ega erinevate kirjade näitajatega.

Pöörduja emotsionaalse sõnavara muutumine kirjavahetuse käigus

Kuna minu neljas hüpotees jagab pöördujaid kahte gruppi lõpetatuse alusel, otsustasin teist ja kolmandat hüpoteesi kontrollida lähtuvalt sellest kategoriseerimise tunnusest.

Vaatasin samu sõnavara näitajaid: EMOT ja POS (Tabel 2).

Tabel 2. Lõpetatuse alusel grupeeritud pöördujate kõigi, esimese, vahepealse ja viimase kirja kirjeldavad andmed

	Kiri	EMOT			POS		
		M (SD)	Min	Max	M (SD)	Min	Max
Lõpetatud N = 20	Kõik	9,4 (1,8)	5,3	13,5	40,3 (7,8)	27,5	57,1
	Esimene	10,9 (3,8)	5	20	34,5 (10,9)	0	50
	Vahepealne	9,7 (3,2)	2,9	14,9	36,5 (15,2)	0	62,5
	Viimane	13,6 (7,3)	5,7	33,3	62,4 (30,4)	0	100
Lõpetamata N = 39	Kõik	10,5 (1,7)	7,2	15,6	33,9 (10,1)	10,8	55,6
	Esimene	11,6 (4,3)	3	26	28,5 (20,5)	0	100
	Vahepealne	9,8 (2,2)	5,6	15	38,3 (19,6)	12,5	100
	Viimane	10,3 (3,1)	2	17,4	33,4 (18,3)	0	75

Emotsioonisõnade protsent kogu kirjavahetuses kasutatud sõnade arvust

Selleks, et uurida emotsioonisõnade kasutamises potentsiaalselt toimuvat muutust kirjavahetuse käigus, võrdlesin pöörduja esimese, vahepealse ja viimase kirja vastavaid näitajaid (vt tabel 1) sõltumatute muutujatega t-testiga.

Tulemused näitavad (Tabel 3), et statistiliselt oluline erinevus on olemas pöörduja esimese ja vahepealse ning vahepealse ja viimase kirja vahel, ent puudub esimese ja viimase kirja vahel. See viitab sellele, et vahepealses kirjas kasutab pöörduja vähem EMOT sõnu, kuid viimases kirjas ligikaudu sama palju kui esimeses. Minu eesmärk oli näha, kas on alust arvata, et kliendid, kes on saanud kirjavahetusest endale sõnastatud kasu, hakkavad kirjavahetuse käigus end väljendama üldiselt suurema emotsionaalsusega ja ka suurema positiivse emotsionaalsusega.

Tabel 3. Esimese, vahepealse ja viimase kirja keskmise sõnakasutuse võrdlused t-testidega

		EMOT		POS	
	Kiri	Vahepealne	Viimane	Vahepealne	Viimane
Koos N = 59	Esimene	2,51 ₍₁₁₆₎ *	-0,12 ₍₁₁₆₎	-2,16 ₍₁₁₆₎ *	-3,04 ₍₁₁₆₎ **
	Vahepealne		-2,28 ₍₁₁₆₎ *		-1,32 ₍₁₁₆₎
Lõpetatud N = 20	Esimene	1,16 ₍₃₈₎	-1,43 ₍₃₈₎	-0,48 ₍₃₈₎	-3,86 ₍₃₈₎ ***
	Vahepealne		-2,22 ₍₃₈₎ *		-3,40 ₍₃₈₎ **
Lõpetamata N = 39	Esimene	2,25 ₍₇₆₎ *	1,40 ₍₇₆₎	-2,16 ₍₇₆₎ *	-1,12 ₍₇₆₎
	Vahepealne		-0,89 ₍₇₆₎		1,14 ₍₇₆₎

Märkus: * $p < 0,05$, ** $p < 0,005$, *** $p < 0,001$; sulgudes on esitatud vabadusastmed

Tulemused näitavad, et lõpetatud kirjavahetuste grupis statistiliselt oluline erinevus näitajas EMOT puudub, kui võrrelda omavahel esimest ja viimast kirja ehk pöörduja emotsionaalse sõnavara protsent ei muutunud kirjavahetuse käigus. See tulemus on sarnane eelkirjeldatud tulemusele kõigi pöördujate kirjades ilmenud keskmiste erinevuse muustrile.

Lõpetamata kirjavahetuste grupis erinevad EMOT näitaja keskmised esimese ja vahepealse kirja vahel, ent viimane kiri on sarnane nii esimese kui vahepealse kirjaga.

Sellest võib järeldada, et hüpotees 2 ei saanud kinnitust ühegi jaotuse puhul kuna esimese ja viimase kirja emotsioonisõnade protsentide keskmised ei olnud statistiliselt oluliselt erinevad.

Positiivsete sõnade osakaalu protsent emotsioonisõnade kogusummast

Tabelist on näha, et POS näitaja puhul erinevad keskmised kõiki kirjavahetusi koos vaadates võrreldes esimese kirja keskmistega. Lõpetatud kirjavahetusega grupis on statistiliselt oluline erinevus olemas esimese ja viimase ning vahepealse ja viimase kirja vahel. See viitab sellele, et viimase kirja keskmised näitajad erinevad oluliselt varasemate kirjade keskmistest. Analoogselt EMOT näitajale on ka POS näitajas lõpetamata kirjavahetusega grupi puhul keskmised erinevad esimese ja vahepealse kirja vahel, ent viimase kirja puhul ei saa täheldada keskmiste erinevust esimese kirjaga. Tulemused viitavad sellele, et hüpotees 3 sai kinnituse. Kuna aga lõpetamata kirjavahetustega grupis keskmised ei erine, siis tuleb järelduste tegemisel olla ettevaatlik.

Uuris in Pearsoni korrelatsioonianalüüsi kasutades, kas kummagi grupi puhul selgub, et emotsionaalsus muutujana on stabiilne (*fixed*), nt kas inimene, kes alustab madala emotsionaalsusega ka lõpetab selliselt.

Kui vaadata korrelatsioone kõikide pöördujate EMOT näitaja ja POS näitaja vahel esimese, vahepealse, viimase kirja puhul ja kirjavahetuse puhul üldiselt, siis ilmneb statistiliselt oluline korrelatsioon ainult pöörduja viimase kirja EMOT ja viimase kirja POS vahel ($r = 0,41$, $N = 59$, $p < 0,01$) ning esimese ja viimase kirja POS vahel ($r = 0,29$, $N = 59$, $p < 0,05$). Sellest oli näha, et pöörduja üldised emotsioonid on positiivses seoses vaid viimase kirja POS näitajaga. Lisaks selgus, et ootuspäraselt on üldine POS seoses esimese ($r = 0,69$, $N = 59$, $p < 0,01$) ja viimase kirja POS-ga ($r = 0,68$, $N = 59$, $p < 0,01$).

Jagades kirjad kahte rühma vastavalt selle, kas kirjavahetus oli lõpetatud, selgusid lõpetatud kirjavahetusega grupis järgnevad korrelatsioonid: esimese kirja POS ja üldine EMOT ($r = 0,80$, $N = 20$, $p < 0,01$) ja viimase kirja POS ja esimese kirja EMOT ($r = 0,52$, $N = 20$, $p < 0,05$); lõpetamata kirjavahetusega grupis järgmised: üldine POS ja üldine EMOT ($r = -0,42$, $N = 39$, $p < 0,01$), üldine POS ja esimese kirja EMOT ($r = 0,50$, $N = 39$, $p < 0,01$) ja keskmise kirja POS ja keskmise kirja EMOT ($r = -0,32$, $N = 39$, $p < 0,05$). Sellest saab

näha, et lõpetatud kirjavahetusega grupis need, kes on üldiselt emotsionaalsemad on ka esimeses kirjas positiivsemad ning esimeses kirjas emotsionaalsem olemine on seotud viimases kirjas positiivsem olemisega. Samas lõpetamata kirjavahetusega grupis oli kirjavahetuse üldine emotsionaalsem olemine seotud üldise negatiivsem olemisega (seos, mis väljendub ka keskmisi kirju vaadates) ja esimeses kirja emotsionaalsem olemine seostub üldiselt positiivsem olemisega.

Korrelatsioonide vaatamine lõpetatud ja lõpetamata kirjavahetusega gruppides viitas tendentsile, et grupid erinevad teineteisest, kuid ilmnunud korrelatsioonide muster ei olnud selge. Sellest tulenevalt otsustasin vaadata, kas kogu pöördujate valimit on võimalik grupeerida millegi muu kui kirjavahetuse lõpetatuse alusel. Selleks viisin läbi *K-means* klasterdamise etteantud gruppide arvuga (kaks) tulenevalt valimi väiksusest. Minu huvi oli tuvastada, kas ja kuidas sarnased tulevad uued grupid nendele, mis jagati lõpetatuse alusel. Kuna tegu on eksploratiivse uurimisega, siis on õigustatud ka *bottom-up* analüüs. Seejärel jätsin näitajatenähtavalt alles vaid esimese ja viimase kirja POS võttes arvesse eelnevaid analüüse. Need viitasid sellele, et just esimese ja viimase kirja POS on need, milles toimub kirjavahetuse käigus suurim dünaamika. Selle analüüsi tulemusel jagunesid 59 pöördujat kahte klastrisse (vt Tabel 4).

Tabel 4. Positiivsete emotsioonide protsent K-means klasteranalüüsi tulemuste alusel saadud kahes klastris

	Esimehe kiri			Viimane kiri		
	M (SD)	Min	Max	M (SD)	Min	Max
Madal POS N=44	26,8 (16,8)	0	66,67	30,5 (15,1)	0	53,85
Kõrge POS N=15	41,4 (17,1)	25	100	80,7 (16,0)	55,56	100

Madala positiivse emotsionaalsusega klastrit iseloomustab see, et nad alustavad ~27 protsendise POS väljendamisega ning lõpetavad ~31 protsendiga. Sealhulgas ei ole neil ei esimeses ega viimases kirjas POS suurem kui 67 protsenti. Madala POS hulka kuulus 44 kirjavahetust, neist 9 lõpetatud. Kõrge positiivse emotsionaalsusega klastrisse kuuluvates

kirjades väljendatakse aga esimeses kirjas ~41 protsenti POS ja viimases ~81 protsenti. Viimases kirjas on üle poolte väljendatud emotsioonidest positiivsed. Esimeses kirjas on sel grupil variatiivsus suur, ent alla ~25 protsenti POS grupis väljendatud ühelgi juhul. Positiivsesse gruppi kuulus 15 kirjavahetust, neist 11 lõpetatud. Kirjeldavad andmed on toodud Tabelis 5.

Tabel 5. POS näitaja alusel grupeeritud pöördujate kõigi, esimese, vahepealse ja viimase kirja kirjeldavad andmed

	Kiri	EMOT			POS		
		M (SD)	Min	Max	M (SD)	Min	Max
Madal POS N = 44	Kõik	10,5 (1,7)	7,2	15,6	33,1 (8,9)	10,8	51,7
	Esimene	12,1 (4,2)	5	26	26,8 (16,8)	0	67
	Vahepealne	9,95 (2,2)	5,6	15	37,7 (18,3)	12,6	100
	Viimane	10,4 (2,9)	2	17,4	30,5 (15,1)	0	53,9
Kõrge POS N = 15	Kõik	9,1 (1,7)	5,3	11,6	44,7 (6,7)	34,2	57,1
	Esimene	9,1 (2,9)	3	13,9	41,4 (17,1)	25	100
	Vahepealne	9,2 (3,3)	2,9	14,9	37,8 (18,2)	0	65,6
	Viimane	14,5 (8,3)	4,3	33,3	80,7 (16,0)	55,6	100

Viisin läbi *odds ratio* analüüsi, et saada informatsiooni, kui juhuslik oli gruppide teke kirjavahetuse lõpetatuse suhtes ning selgus, et lõpetatud kirjavahetustel oli suurem tõenäosus kuuluda kõrge POS näitajaga gruppi ja lõpetamata kirjavahetustel madala POS näitajaga

gruppi (*odds ratio* = 0,09; 95% *CI* = 0,02,0,36; $p < 0,01$). See tähendab, et grupid uue jaotuse järgi on homogeensemad, kuid jaotuse sisuline mõte jääb samaks.

Nende gruppide korrelatsioonide võrdlemine andis väga sarnased tulemused sellega, mis saime kui vaadata korrelatsioonide lõpetatud ja lõpetamata gruppide vahel (sh lõpetamata grupp oli pigem sarnane madala POS näitajaga ja lõpetatud grupp kõrge POS näitajaga), nimelt madala POS kategoorias oli üldine POS negatiivselt seotud üldise EMOT-iga ($r = -0,30$, $N = 44$, $p = < 0,05$) ja positiivselt esimese kirja EMOT-iga ($r = 0,43$, $N = 44$, $p < 0,01$) ja vahepealse kirja POS negatiivselt seotud vahepealse kirja EMOT-iga ($r = -0,33$, $N = 44$, $p < 0,05$); kõrge POS grupis oli esimese kirja POS positiivselt seotud viimase kirja EMOT-iga ($r = 0,62$, $N = 15$, $p = < 0,05$).

Viisin läbi keskmiste võrdlemise kõrge ja madala POS-ga gruppide vahel (Tabel 6).

Tabel 6. Esimese, vahepealse ja viimase kirja keskmise sõnakasutuse võrdlused t-testidega

	Kiri	EMOT		POS	
		Vahepealne	Viimane	Vahepealne	Viimane
Kõrge POS	Esimene	-0,09 ₍₁₄₎	-2,37 ₍₁₄₎ *	0,63 ₍₁₄₎	-5,82 ₍₁₄₎ ***
N = 15	Vahepealne		-2,83 ₍₁₄₎ *		-7,24 ₍₁₄₎ ***
Madal POS	Esimene	3,09 ₍₄₃₎ **	2,62 ₍₄₃₎	-2,67 ₍₄₃₎ *	-1,12 ₍₄₃₎
N = 44	Vahepealne		0,83 ₍₄₃₎		2,42 ₍₄₃₎ *

Märkus: * $p < 0,05$, ** $p < 0,005$, *** $p < 0,001$; sulgudes on esitatud vabadusastmed

Analüüs näitas, et gruppide tulemused sarnanevad eelnevalt analüüsitud lõpetatud ja lõpetamata gruppidega. Peamine erinevus seisneb selles, et kõrge POS grupis (mis sarnaneb lõpetatud grupile) ilmneb nüüd erinevus esimese ja viimase kirja vahel ka EMOT näitajas. Arvestades seda, kui tugevalt erinev on POS näitaja, on väga tõenäoline, et üldine emotsioonisõnade protsent tõusis, kuna positiivsete sõnade osakaal sõnavaras tõusis suurel määral ja mitte kuna pöörduja hakkas kasutama rohkem negatiivseid ja positiivseid sõnu võrdsel määral. Samas ei ole erinevus sujuv läbi kirjavahetuse, vaid toimub millalgi vahepealse ja viimase kirja vahel. Madala POS-ga grupis joonistub välja aga see, et EMOT

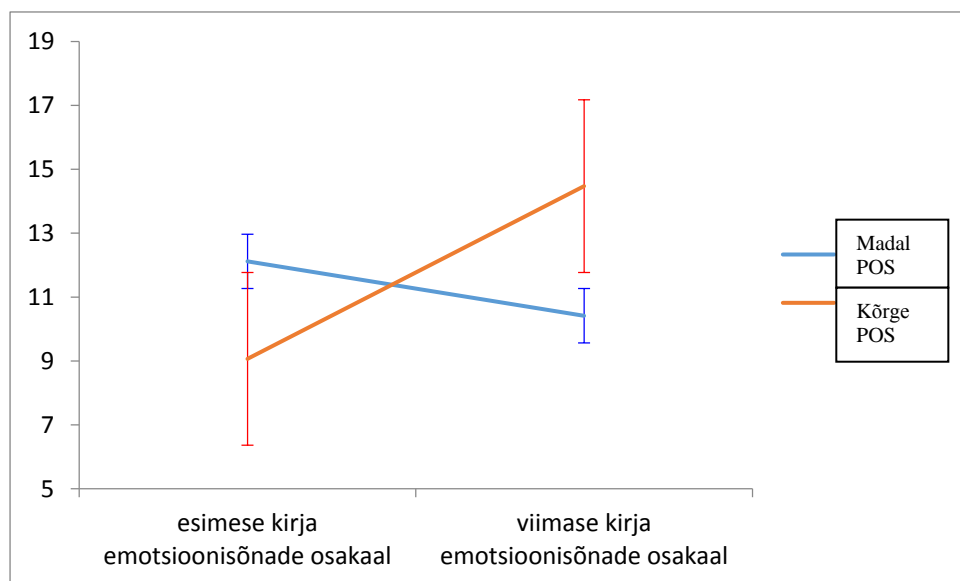
muutujas toimub erinevus koheselt pärast esimest kirja, nimelt emotsioonisõnade hulk väheneb. Nende tulemuste põhjal saab väita, et hüpotees 2 peab paika kõrge POS grupi puhul ning hüpotees 3 nii kõrge POS kui madala POS-ga grupi puhul.

Tabel 7. Pöörduja sõnavara keskmiste erinevused seoses madala või kõrge POS gruppi kuuluvusega

Kiri	Näitaja	t-väärtus
Esimene	EMOT	-2,90 ₍₅₇₎ *
	POS	-0,03 ₍₅₇₎ *
Vahepealne	EMOT	-10,93 ₍₅₇₎
	POS	2,58 ₍₅₇₎
Viimane	EMOT	1,05 ₍₅₇₎ *
	POS	-2,80 ₍₅₇₎ ***

Märkus: * $p < 0,05$, *** $p < 0,001$; sulgudes on esitatud vabadusastmed (Vt. kirjeldavaid andmeid tabelis 5)

Tabelis 7 on näha, et vahepealsete kirjade keskmiste erinevuste suhtes on grupid statistiliselt sarnased. Kuna grupid POS näidu suhtes said loodud, näeme, et esimese ja viimase kirja puhul on grupid statistiliselt oluliselt erinevad. Tabelist 6 selgub aga huvitav leid, kuidas madalas POS-ga gruppi kuuluvad pöördujad alustavad aga rohkem emotsionaalselt kui kõrge POS-ga gruppi kuuluvad ning lõpetavad vähem emotsionaalselt, samas kui kõrge POS-ga grupis toimub esimese ja viimase kirja vahel erinevus teises suunas (Joonis 1).



Joonis 1. Emotsioonisõnade osakaalu muutused protsentidena madala ja kõrge grupi esimese ja viimase kirja vahel

Kirjavahetuse staatus

Lähtuvalt eelnevas analüüsis saadud leiust järeldasin, et pöördujate valimi gruppideks jaotamine POS näitaja alusel on pigem sarnane lõpetatusega, ent siiski väärtuslikum, kuna annab võimaluse luua homogeensemad grupid. Sellest tulenevalt sõnastasin kolmanda hüpoteesi ümber võrdlemaks pöörduja gruppi kuuluvust POS näitaja alusel.

Analüüsimeks pöörduja gruppi kuuluvust emotsionaalse sõnavara näitajatega, võrdlesin sõnavara näitajate keskmisi kasutades Anova tabelit koos eeta-ruuduga saamaks rohkem infot efekti suuruse kohta (Tabel 8). Võtsin vaatluse alla esimese ja viimase kirja, kuna varasem analüüs näitas, et vahepealsete kirjade poolest on grupid sarnased ning viimane kiri on punkt kirjavahetuses, kus sõnavaral on olnud enim aega muutuda kirjavahetuse (või muu muutuja) mõjul. Lisaks vaatasin üldist kirjavahetust.

Tabel 8. Pöörduja sõnavara näitajate keskmiste võrdlemine seoses madala või kõrge POS gruppi kuuluvusega

Kiri	Näitaja	F(df)	eeta-ruut
Üldine	EMOT	7,578 ₍₅₇₎ *	0,12
	POS	21,208 ₍₅₇₎ ***	0,27
Esimene kiri	EMOT	4,324 ₍₅₇₎ *	0,11

	POS	21,1 ₍₅₇₎ ***	0,37
Viimane kiri	EMOT	7,840 ₍₅₇₎ *	0,12
	POS	119,39 ₍₅₇₎ ***	0,68

Märkus: * $p < 0,05$, *** $p < 0,001$. Vt. kirjeldavaid andmeid tabelis 5.

Tabelis 8 on näha, et efekti suurus enamike EMOT näitajate puhul on vähemalt keskmine (eeta-ruut $> 0,12$) ning POS näitajate puhul suur (eeta-ruut $> 0,26$). See tulemus kinnitab hüpoteesi 4. Võib väita, et see, mil määral pöörduja väljendab end positiivse emotsionaalsusega on erinev sõltuvalt sellest, kas nad on madala POS grupis (kuhu kuuluvad pigem mittelõpetajad) või kõrge POS grupis (kuhu kuuluvad pigem lõpetajad). See, kuidas emotsionaalselt nad end väljendavad on keskmise efekti suurusega erinev sõltuvalt grupi kuuluvusest.

ARUTELU

Töö eesmärk oli uurida seaduspärasusi veebinõustamisele pöördujate emotsionaalses sõnakasutuses (täpsemalt kirjavahetuse käigus toimunud muutusi pöördujate üldises emotsionaalse sõnakasutuse protsendis ja positiivsete sõnade protsendis emotsionaalsetest sõnadest) ja nende seost vabatahtlike emotsionaalse sõnavaraga. Neid näitajaid vaadati käsitledes pöördujaid ühtse grupina ning ka eraldi vastavalt sellele, kas kirjavahetus lõppes pöörduja poolt sõnastatud väitega abi saamisest. Töö käigus ilmnis, et grupeerimise tunnuseks saab kasutada ka POS näitaja suurust kirjavahetuse käigus, mis jaotas pöördujate valimi kaheks homogeensemaks grupiks. Mõlemad grupid olid siiski sarnased lõpetatuse tunnuse alusel kategoriseeritud gruppidega. Töös oli püstitatud neli hüpoteesi, mis said osaliselt kinnitatud.

Vabatahtlike emotsionaalne sõnavara

Tulemustes selgus, et vabatahtlike ja pöördujate emotsionaalse sõnavara protsent kogu sõnavarast ei erinenud, ent sai täheldada, et vabatahtlikud on pöördujatest üldiselt positiivsema sõnakasutusega. See tulemus vastab intuiitsele eeldusele, et veebinõustamise keskkonda pöörduvad need, kel on mure ja soov seda jagada, ja et vabatahtlikud vastavad neile optimistlikumas stiilis. Seost vabatahtlike emotsionaalse kõnega üldiselt ega ka positiivse osakaaluga selles pöörduja kõne puhul täheldada ei saanud. See jätab mulje, et see, kui suur oli pöörduja kõnes emotsioonsõnade arv üldiselt või ka erinevate kirjade siseselt, ei ole seostatav sellega, kuidas väljendasid end vabatahtlikud. Tulemusi võib selgitada see, et ainult emotsioonisõnu loendades ei pruugigi seos välja tulla. Varasemad uuringud kirjeldavad küll protsessi juhtimist (Boniel-Nissim & Barak, 2011), ent seda on võimalik teha erinevatel viisidel rohkem ja vähem sõnastatult.

On võimalik, et tuleb viia läbi sügavam vestluse analüüs selleks, et tuvastada seaduspärasusi vabatahtlike sõnavaras, nt *insight*ile ja tulevikule keskenduvad sõnad sarnaselt inglise keeles läbiviidud uurimustega (Pennebaker, 1997a). Teisalt on ka võimalik, et mitte tingimata emotsioonisõnade rohkus, vaid miski muu on see, mis seostub muutustega pöörduja sõnavaras. Sisukamate järelduste tegemiseks on soovitatud kvalitatiivset analüüsi nt sisuanalüüsi meetodil (McLeod, 2001), mis on oma olemuselt mahukas ja aeganõudev meetod.

Lisanduv faktor on ka pöördumispõhjused. Antud valimis kasutati kõiki võimalikke pöördumispõhjuste kategooriad vähemalt ühe pöörduja puhul. On võimalik, et ei saagi eeldada, et need, kes pöörduvad ärevuse ja viha teemaga on sarnased nendega, kes pöörduvad seksuaalsuse kohta käiva küsimusega. Antud töös ei uuritud pöördujaid pöördumiskategooriate alusel lähtuvalt Baikie ja Wilhem (2005) uuringust, et kasutegurid avalduvad olenemata sellest, kas tegu on kliinilise või mittekliinilise valimiga. Lisaks oleks pöördumispõhjuse alusel pöördujate valimist väljajätmine vähendanud valimit liigselt. Siiski võiks see tulevikus kaalumise all olla.

Pöörduja emotsionaalne sõnavara

Emotsioonisõnade protsent kogu kirjavahetuses kasutatud sõnade arvust

Andmeanalüüsi tulemused viitasid sellele, et emotsionaalsete sõnade koguarvu protsent ei muutu kirjavahetuse käigus, kui käsitleda pöördujaid ühtse grupina. See on iseenesest ka intuiitiivne tulemus, kuivõrd varasemad uuringud ei anna alust uskuda, et iga inimese emotsionaalne sõnavara muutub ning seda juba kolme kirja järel. Ootamatu oli aga see, et andmeanalüüs ei tuvastanud statistiliselt olulist muutust emotsioonisõnade protsendis ka lõpetatud ega lõpetamata kirjavahetuste gruppide puhul, viidates sellele, et emotsioonisõnade protsent on fikseeritud. See tulemus sarnaneb Pennebaker (1999) uurimusega, kuid ei ole kooskõlas mitmete teistega (Razavi et al., 2002, Seider et al., 2009). Erinevus aga käesoleva ja varasemate uurimuste on vahel on ka selles, kuivõrd eksplitsiitselt juhitud oli protsess. Nimelt vabatahtlikud küll palusid kirjeldusi ja mudeldasid emotsioonisõnade kasutusi, ent ei sõnastanud pöördujatele seda, et pöördujad peaksid keskenduma emotsioonide väljendamisele.

Siiski, kui kategoriseerida vastavalt eksploratiivsele *bottom-up* analüüsile, siis kõrge positiivse sõnavara näitajaga kirjavahetuste grupis emotsioonisõnade protsent siiski muutub, seda tõenäoliselt positiivsete emotsioonisõnade osakaalu suurenemise tõttu. Hüpooteesi võib nimetada osaliselt kinnitatuks, kuid sõnavara seaduspärasuse kohta on siiski raske midagi sisulist öelda.

Ootamatu leid oli aga see, mil moel toimus muutus emotsionaalsete sõnade koguarvu protsendis olenevalt sellest, kas tegu on kõrge või madala positiivse emotsionaalsusega kirjavahetuste grupiga. On näha, et madala positiivse emotsionaalsusega kirjavahetuste grupis on tendents pigem negatiivne. Alustatakse rohkemate emotsionaalsete sõnadega ja lõpetatakse vähem emotsionaalsetega, samas kui kõrge emotsionaalsusega kirjavahetuste

grupis on tendents vastupidine. See võib viidata sellele, et madala positiivse emotsionaalsusega kirjavahetuste grupis olevatel pöördujatel väheneb negatiivsete emotsioonide arv, ent oluliselt juurde ei tule positiivseid sõnu, mis viib omakorda üldiste emotsioonide arvu alla. Sellel on potentsiaalne sisuline seos ka kirjavahetuse lõpetatusega, kuivõrd madala positiivse emotsionaalsusega kirjavahetuste grupis olevad pöördujad kas ainult ei väljenda või ka realselt ei koge oma emotsionaalse seisundi paranemist. Kindlamate järelduste tegemiseks tuleks aga täpsemalt uurida ka kirjavahetuste sisu ja lisanduvaid sõnavara näitajaid.

Positiivsete sõnade osakaalu protsent emotsioonide kogusummast

Andmeanalüüs näitas, et juba siis kui käsitleda pöördujaid ühtse grupina, võib tuvastada statistiliselt olulise suurenemise positiivsete sõnade osakaalu protsendis kogu emotsionaalsest kõnest. See viitab sellele, justkui poleks vahet, kuidas laabub pöörduja jaoks kirjavahetus (kas see jõuab lõpule), ent edasine analüüs näitas, et päris nii väita ei saa. Kui käsitleda grappe lõpetatuse alusel või POS näitaja suuruse alusel, siis on näha, et erinevalt lõpetamata ja/või madala POS näitajaga kirjavahetuste grupist, on lõpetatud ja/või üldiselt kõrge POS näitajaga kirjavahetuste grupis positiivsete sõnade osakaalu protsent viimases kirjas kõrgem kui esimeses.

See oli ootuspärane tulemus, kuna lähtusin eeldusest, et teenuse iseloom on nõustamine (läbi sotsiaalse toetuse) ja selle käigus peakski toimuma negatiivsete emotsioonide vähenemine ning seega ka nende väljendamise vajaduse vähenemine. Tulemus sarnaneb sotsiaalse toetuse kasu uuringutega (Wills & Bantum, 2012) ja annab alust arvata, et kirjavahetuste analüüs emotsioonidetektoriga eristab vähemalt ühe näitaja põhjal neid, kes said kirjavahetusest sõnastatud kasu. Tulemused viitavad ka sellele, et ei toimu tingimata ainult negatiivsete emotsioonide vähenemine, vaid ka positiivsete juurde tulek, kuna emotsioonide koguprotsent jäi samaks. Tulevikus tuleks pöörata tähelepanu selle uurimisele, mis mehhanismi läbi pöördujad kasu said, kuivõrd selles uuringus selgus, et vabatahtlike ja pöördujate emotsioonide hulga vahel seost ei ole.

Näiteks on ühes varasemas uuringus eristatud emotsioonide väljendamist selle põhjal, kas need on sündmusest tulenevad ehk ootuspärased reaktsioonid või dispositsioonilised (Edwards, 1999). Võime spekuloida, et need, kelle jaoks kirjavahetus jõudis oodatud lõpuni, olid oma väljendustes pigem reaktsioonilised kui dispositsionaalsed, sest nende emotsionaalne väljendus oli seotud rohkem olukorraga, mida nad kogesid, kui nende

iseloomuga. Sellisel juhul oleksid nad ka kiiremad muutuma ja vastuvõtlikumad välistele mõjutajatele.

Eraldi teemana võib käsitleda ka seda, kui reaalsed olid emotsioonid (Edwards, 1999). Nimelt kas pöörduja väljendas kirjas neid emotsioone, mis tal reaktiivselt vabatahtliku poolt kirjutatule tekkisid, neid mis tal reaktiivselt mõnele muule mõjutajale tekkisid või esitas ta emotsioone muudetud kujul näiteks sellel eesmärgil, et vabatahtlikule rohkem meele järgi olla sarnaselt sotsiaalselt soovitava vastamisega (van de Mortel, 2008). Lisaks on võimalik, et edukalt lõppenud kirjavahetuste viimase kirja positiivsus on mõjutatud n-ö. hüvastijätku viisakusest (nt sõna „aitäh“ kodeeriti positiivseks emotsionaalsuseks).

Emotsionaalse sõnavara näitajate seos kirjavahetuse lõpetatusega

Tulemused kinnitasid modifitseeritud hüpoteesi, mis väitis, et kõrge positiivse emotsionaalsusega kirjavahetusega grupp (mis oli statistiliselt sarnane lõpetatud kirjavahetusega grupiga) erineb madala positiivse emotsionaalsusega kirjavahetusega grupist (statistiliselt sarnane lõpetamata kirjavahetusega grupiga) ja seda nii üldiselt kui ka esimese ja viimase kirja põhjal. See ühtib vähemalt ühe varasema uuringu tulemusega, kus just muutus positiivsete sõnade rohkuses viitab tervisenäitajate paranemisele (Pennebaker, 1996). See annab alust spekulatsioonidele, et lõpetatus ja/või positiivse emotsionaalsuse tase võivad olla indikaatorid selle kohta, kas on toimunud paranemine inimeses vaimses tervises. Ebaselge on aga, kui kaua võtab aega muutuse avaldumine ning mille mõjul see toimub. Selleks, et ka Eesti veebinõustamise valdkonnas saaks läbi viia ekspressiivse kirjutamise uuringuid, on aga kasulik teada, et kõrge positiivne emotsionaalsus juba alates esimesest kirjast võib olla indikaator vaimse tervise paranemisest ning peaks olema tulevastes uuringutes kontrollitud.

Hetkel on töö praktiline väärtus selles, et see annab rohkem informatsiooni emotsioonidetektori kasutamise otstarbekusest ja valitud teenuse legitiimsusest. Kuna valim on võetud sellisest veebinõustamise teenusest, mida pakutakse tasuta ja anonüümselt, siis on raskendatud selle määratlemine, mille järgi saab aru, kas teenusel on olnud mõju vaimse tervise näitajatele (nt ei saa mõõta ärevuse taset) või kas näiteks lõpetatud kirjavahetustega või kõrge positiivse emotsionaalsusega grupp on see, keda saab iseloomustada kui kirjavahetusest abi saanud gruppi. Antud töö tulemused annavad aga võimaluse spekulatsioonidele, et see just nii võib olla.

Metodoloogia seisukohast võib tulevikus osutada paremaks, kui viia läbi vestluse analüüs ka sügavamal ja mitmekülgsemal tasemel kui vaid emotsioonisõnade loendamine, näiteks vestluse analüüsi meetodi abil (McLeod, 2001). See on ühest küljest ajanõudlikum ning võimaldab väiksema valimi analüüsi, ent selle tulemusel on võimalik paremini seostada sõnavara näitajaid ja vestluse mõju.

Viimaseks tuleb nentida iga hüpoteesi puhul, et valimi väiksus ning see, et andmete kogumise vahendit pole varem kasutatud nõustamise kontekstis toimuvate kirjavahetuste analüüsimiseks, avaldavad kindlasti mõju sellele, kuidas tulemustesse suhtuda. Analoogselt väikest valimit on varem siiski kasutatud nõustamises toimuva vestluse uurimiseks (Fuller, 1963), ent tänapäeval peaks sihtima selle poole, et viia läbi süstemaatilisemat suurema valimiga uuringut. Siiski on see esimene samm huvitava teema uurimisse.

Tänuavaldus

Soovin tänada Hille Pajupuud ja Ene Vainikut suunavate nõuannete ja toetuse eest. Lisaks olen tänulik MTÜ Lahendus.net'ile koostöö eest andmete kogumisel. Tänan ka oma lähedasi vankumatu usu eest.

KIRJANDUSE LOETELU

- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: the internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199–209.
- Baikie, K. A., Wilhelm, K. (2005). Emotional and physical health benefits of expressive writing. *Advances in Psychiatric Treatment*, 11, 338-346.
- Barrera, M., Ainlay, S. L. (1983). The structure of social support: a conceptual and empirical analysis. *Journal of Community Psychology*, 11(2), 133–143.
- Boniell-Nissim, M., Barak, A. (2011). The therapeutic value of adolescents' blogging about social-emotional difficulties. *Psychological Services*, 10(3), 333–341.
- Dasgupta, S., Sharon, R. (2004). Personal illness narratives: using reflective writing to teach empathy. *Academic Medicine*, 79(4), 351-356.
- Davis, P. J. (1999). Gender differences in autobiographical memory for childhood emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(3), 498-510.
- Favez, N., Roten, Y., Stern, D. N., Bonvin, P. (2003). The effect of experienced emotions on preschoolers' narration. *Swiss Journal of Psychology*, 62 (1), 19-26.
- Fuller, F. F. (1963). Influence of sex of counselor and of client on client expressions of feeling. *Journal of Counseling Psychology*, 10(1), 34-40.
- Halpern, J., Maunder, R. G., Schwartz, B., Gurevich, M. (2012). Identifying, describing, and expressing emotions after critical incidents in paramedics. *Journal of Traumatic Stress*, 25(1), 111–114.
- Han, J. Y., Shaw, B. R., Hawkins, R. P., Pingree, S., McTavish, F., Gustafson, D. H. (2008). Expressing positive emotions within online support groups by women with breast cancer. *Journal of Health Psychology*, 13(8), 1002–1007.
- Hunt, K. (2011). Soolised erinevused eelkooliealiste eesti laste emotsionaalsetes autobiograafilistest kirjeldustes. Seminaritöö. Tartu Ülikool.

- Langford, C. P., Bowsher, J., Maloney, J. P., Lillis, P. P. (1997). Social support: a conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95–100.
- Lieberman, M. D., Eisenberger, N. I., Crockett, M. J., Tom, S. M., Pfeifer, J. H., Way, B. M. (2007). Putting feelings into words. *Psychological Science*, 18(5), 421–428.
- Mackenzie, C. S., Wiprzycka, U. J., Hasher, L., Goldstein, D. (2008). Seeing the glass half full: optimistic expressive writing improves mental health among chronically stressed caregivers. *British Journal of Health Psychology*, 13, 73–76.
- McLeod, J. (2001). *Qualitative Research in Counselling and Psychotherapy*. (pp. 91-119). London, United Kingdom: SAGE Publications Ltd.
- Mo, P. K. H., Coulson, N. S. (2008). Exploring the communication of social support within virtual communities: a content analysis of messages posted to an online HIV/AIDS support group. *Cyberpsychology & Behavior: The Impact of the Internet, Multimedia and Virtual Reality on Behavior and Society*, 11(3), 371–4.
- Pajupuu, H. (2012). Emotsioonid - kõnetehnoloogia olevik ja tulevik. *Keel Ja Kirjandus*, 629–643.
- Pennebaker, J.W., Francis, M. E. (1996). Cognitive, emotional, and language processes in disclosure. *Cognition and Emotion* 10(6), 601-626.
- Pennebaker, J. W., Mayne, T. J., & Francis, M. E. (1997a). Linguistic predictors of adaptive bereavement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(4), 863–871.
- Pennebaker, J. W. (1997b). Writing About Emotional Experiences as a Therapeutic Process. *Psychological Science*, 8(3), 162–166.
- Pennebaker, J. W., & King, L. a. (1999). Linguistic styles: language use as an individual difference. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6), 1296–1312.
- Pennebaker, J. W. (2011). Expressive writing: connections to mental and physical health. rmt: H. S. Friedman, *The Oxford Handbook of Health Psychology* (417-437). Oxford: Oxford University Press.

- Price, M., Gros, D. F., Strachan, M., Ruggiero, K. J., Acierno, R. (2011). The role of social support in exposure therapy for Operation Iraqi Freedom/Operation Enduring Freedom veterans: a preliminary investigation. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 5(1), 93–100.
- Põlda, H., Uusen, A., Kerge, K. (2014). Teismeeva loovkirjutiste sõnavara ja selle hindamine. *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat*, (10), 157-175.
- Ragusea, A. S., VandeCreek, L. (2003). Suggestions for the ethical practice of online psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1-2), 94–102.
- Razavi, D., Delvaux, N., Marchal, S., Durieux, J.-F., Farvacques, C., Dubus, L., Hogenraad, R. (2002). Does training increase the use of more emotionally laden words by nurses when talking with cancer patients? A randomised study. *British Journal of Cancer*, 87(1), 1–7.
- Richards, D., Richardson, T., Timulak, L., McElvaney, J. (2015). The efficacy of internet-delivered treatment for generalized anxiety disorder: A systematic review and meta-analysis. *Internet Interventions*, 2(3), 272–282.
- Robinson, P., Serfaty, M. (2008). Getting beter byte by byte: a pilot randomised controlled trial of email therapy for bulimia nervosa and binge eating disorder. *European eating disorder review*, 16(2), 84-93.
- Schrauf, R. W., Sanchez, J. (2004). The preponderance of negative emotion words in the emotion lexicon: a cross-generational and cross-linguistic study. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 25(2-3), 266-284.
- Seider, B. H., Hirschberger, G., Nelson, K. L., & Levenson, R. W. (2009). We can work it out: age differences in relational pronouns, physiology, and behavior in marital conflict. *Psychology and Aging*, 24(3), 604–613
- Stanton, A. L., Low, C. A. (2012). Expressing Emotions in Stressful Contexts: Benefits, Moderators, and Mechanisms. *Current Directions in Psychological Science*, 21(2), 124–128.

- Stroebe, M., Schut, H., Stroebe, W. (2006). Who benefits from disclosure? Exploration of attachment style differences in the effects of expressing emotions. *Clinical Psychology Review, 26*(1), 66–85.
- Urm, A. (2012). Individuaalsete erinevuste stabiilsus eesti laste sõnavara arengus. Magistritöö. Tartu Ülikool.
- Vainik, E. (2002). Emotions, emotion terms and emotion concepts in an Estonian folk model. *Trames, 6*(4), 322-341.
- Vainik, E. (2010). Emotsioonid eesti keele käeväljendites. *Keel Ja Kirjandus, (7)*, 487–507.
- Vainik, E., Kirt, T., Orav, H. (2010). Conceptual co-presence of motion and emotion in the Estonian terms of personality. *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu Aastaraamat. Estonian Papers in Applied Linguistics, 6*, 349–368.
- Vainik, E. (2012). Eesti keele sõnavara afektikalduvus ja mis sellega peale hakata . *Keel ja Kirjandus, 644-657*.
- van de Mortel, T. F. (2008). Faking it: social desirability response bias in self-report research. *The Australian Journal of Advanced Nursing, 25*(4), 40-48.
- Webb, M., Burns, J., Collin, P. (2008). Providing online support for young people with mental health difficulties: challenges and opportunities explored. *Early Intervention in Psychiatry, 2*(2), 108–13.
- Whelton, W. J. (2004). Emotional processes in psychotherapy: evidence across therapeutic modalities. *Clinical Psychology and Psychotherapy, 11*, 58-71.
- Wills, T., Bantum, E. (2012). Social support, self-regulation, and resilience in two populations: general-population adolescents and adult cancer survivors. *Journal of Social and Clinical Psychology, 31*(6), 568-592
- Wong, Y. J., Rochlen, A. B. (2009). Potential benefits of expressive writing for male college students with varying degrees of restrictive emotionality. *Psychology of Men & Masculinity, 10*(2), 149–159.

- Wong, E., Tschan, F., Messerli, L., Semmer, N. K. (2013). Expressing and amplifying positive emotions facilitate goal attainment in workplace interactions. *Frontiers in Psychology*, 4(May), 188.
- Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285–298.
- Yao, T., Zheng, Q., Fan, X. (2015). The Impact of Online Social Support on Patients' Quality of Life and the Moderating Role of Social Exclusion. *Journal of Service Research*, 18(670), 369–383.

Lisa 1. Pöördumiskategooriate loetelu vastavalt teenusepakkuja määratlusele

Sõprus

Pere

Paarisuhted

Seks ja seksuaalsus

Lein

Suitsiid

Keha ja tervis

Vaimne ja füüsiline vägivald

Ärevus, hirm ja viha

Meeleoluhäired

Enesehinnang ja Sina ise

Sõltuvus ja uimastid

Töö ja karjäär

Rahaprobleemid, majanduslikud raskused

Kool

Muu

Lisa 2. Näidiskirja valentsipõhine analüüs emotsioonidetektoriga

Lõigud on **positiivsed**, **negatiivsed** või **neutraalsed**.
Lõigud on **positiivsed**, **negatiivsed**, **vastuolulised**, **neutraalsed** või **ekstreemsed**.
Lõigu paremas servas on statistiline hinnang.

Tere-tere,

Oli väga **fore** taas leida Sinu kirja enda postkastist!

Kirjutasid mulle, et võtsid lõpuks vastu otsuse. Ma usun, et Sa tegid oma valiku pärast pikka järelemõtlemist ning **loodan** ja ka usun samuti, et Sa seda **ei kahetse**. Igatahes **kiidan** väga Sinu **julgust** ja ettevõtlikust otsus ära teha! Iga inimene sellega hakkama **ei saaks**.

Mõistan täielikult, kuidas Sul nüüd võib veidi **tühi** tunne olla. Tegu oli siiski tegevusega, mis võttis Sult suure osa ajast ja nüüd kui seda enam tegema **ei pea**, siis võibki jääda tunne, et mida nüüd siis...

Soovitav on võtta seda kui võimalust oma energiat **kulutada** millegi muu peale, kasvõi mõne muu hobi või tegevuse peale. Eelkõige **hea** mõte on oma aega panustada mõne tegevuse peale, mis paneb lihtsalt väga **hästi** tundma (olgu selleks kasvõi siis rohkem magamine vms). Ülikooli ajal on just väga **hea** see, et on võimalik katsetada palju uut ning seeläbi teada saada, mis **meeldib** ja mis **sobib** ja millega tegelikult tegeleda **ei tahakski**. Millist muutust Sa oma otsusega seoses ise kõige rohkem ootad?

Kui Sa mulle eelmisel aastal kirjutasid, oli kool üsna kõrgele kohal Sinu jaoks mureallikana. Kuidas Sul sel aastal on läinud?

Jään Sinu vastust ootama,

Kaisa

Hinnang: enamjaolt positiivne



Tagasi

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kaisa Hunt

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Ekspressiivses kirjutamises avalduva emotsionaalse sõnavara näitajad veebinõustamise kontekstis“,

mille juhendaja on Astra Schults,

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, **19.01.2016**